

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana dilakukannya semua kegiatan penelitian. Lokasi dari penelitian di warung-warung yang ada di Jl. Raya Dermo, Mulyoagung, Malang, Jawa Timur.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian bersifat deskriptif yang pada dasarnya ingin menjeaskan dan menguraikan karakteristik responden yang ingin diteliti. Sedangkan metode pada penelitian ini yaitu menggunakan metode survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari penyebaran kuisioner (Sugiyono 2012).

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:119) Populasi dalam penelitian adalah semua konsumen *smartphone* di kota Malang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sampel dalam penelitian ukurannya layak untuk penelitian adalah 30 sampai 500 responden (Sugiyono, 2012). Jumlah sampel minimum untuk penelitian deskriptif adalah sebanyak 100 responden (Widayat, 2004). Jadi dalam

penelitian ini jumlah yang akan dipakai adalah 100 responden, karena masih dalam range 30-500.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan Metode sampling aksidental, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan syarat orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber (Sugiyono, 2012). Sedangkan metode purposive sampling adalah pemilihan sampel secara subyektif terhadap responden yang memiliki informasi dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Ferdinand, 2006).

#### **D. Definisi Operasional**

Definisi Operasional diperlukan dalam menentukan pemakaian alat yang digunakan untuk mengambil data penelitian sehingga data yang diperoleh dapat sesuai dengan tujuan penelitian. Definisi operasional variabel dari masing- masing variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1 Variabel Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Citra merek	merupakan seperangkat keyakinan konsumen mengenai merek tertentu.	1. Kekuatan 2. Keunikan 3. Keunggulan
Ekuitas merek	Merupakan seperangkat aset dan keterpercayaan merek yang terkait dengan merek tertentu,	1. Kesetiaan terhadap merek. 2. Memilih merek tersebut daripada merek lain.

Variabel	Definisi	Indikator
	nama atau symbol yang mampu menambah atau mengurangi nilai yang diberikan oleh produk dan jasa.	3. Kebanggaan dalam menggunakan merek tersebut. 4. Dapat memenuhi kebutuhan. 5. Memiliki legalitas.
Keputusan pembelian	Merupakan keputusan yang diambil oleh konsumen setelah mempertimbangkan berbagai aspek untuk menggunakan suatu produk atau jasa.	1. Kemantapan pada sebuah produk. 2. Kecepatan dalam membeli 3. Kebiasaan dalam membeli.

Pengukuran variabel penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert. Tiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert yang terbagi atas lima tingkatan atau katagori jawaban, adapun tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Tingkat Penilaian Jawaban**

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS= Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	N = Netral	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer. Menurut Sugiyono (2014) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian yang

dikumpulkan dengan metode kuesioner. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, sumber data yang akan diperoleh yaitu mengenai pendapat-pendapat responden tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel yang memediasi.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksud untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dengan masalah yang dibahas. Metode pengumpulan data tersebut menggunakan Kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pernyataan secara tertulis yang diberikan kepada responden dengan maksud untuk memperoleh data yang akurat dan valid.

#### **G. Teknik Analisis Data**

##### **1. Uji Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Gozhali, 2013). menggunakan rumus *Pearson Correlation Product Moment*, yaitu :

$$r = \frac{n \sum X_1 Y_1 - \sum X_1 \sum Y_1}{\sqrt{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2} \sqrt{n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi antara variabel X dan y

n = Jumlah responden

X = Skor total Pernyataan instrumen

Y = Skor total Pernyataan instrumen

$\Sigma Y$  = Jumlah skor X

$\Sigma X$  = Jumlah skor Y

Kriteria kelayakan perhitungan ini yaitu :

- 1)  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pernyataan dapat dinyatakan valid
- 2)  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan dapat dinyatakan tidak valid

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur instrument dapat dikatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan yaitu konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan koefisien *Cronbach Alpha* dengan kriteria :

$$\tau_{ii} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$\tau_{ii}$  = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = Varian total

Kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $\alpha > 0,6$  maka item pernyataan dapat dikatakan reliable.
- 2) Jika nilai  $\alpha < 0,6$  maka item pernyataan dapat dikatakan tidak reliable.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik (uji prasyarat analisis) yang terdiri dari :

### a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen mempunyai hubungan distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Penelitian berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ).

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2012). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas digunakan uji Glejser. Gejala heteroskedastisitas terjadi apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

### 3. Analisis regresi berganda dengan mediasi

Analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2009) yaitu :

- a. Model 1 yaitu pengaruh citra merek terhadap ekuitas merek.
- b. Model 2 yaitu pengaruh ekuitas merek terhadap keputusan pembelian.
- c. Model 3 yaitu Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian.

Model pengaruh tersebut disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$\text{Model 1 : } Z = a + b_x$$

$$\text{Model 2 : } Y = a + b_z$$

$$\text{Model 3 : } Y = a + b_x$$

Keterangan:

Z = Ekuitas merek

Y = Keputusan pembelian

X = Citra merek

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

##### a. Uji t

Uji statistik t (parsial) pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel secara individual dalam menerangkan variabel terikat (Kuncoro, 2004). Pengujian t pada penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai Sig < 05 (alpha) = maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai Sig > 0,05 (alpha) = maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

##### b. Uji Mediasi

Menurut Ghozali (2013) bahwa pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel Test). Sebuah variabel dikatakan memediasi penuh jika nilai t statistik pada jalur yang menghubungkan variabel independen (eksogen) dengan variabel mediator dan variabel mediator dengan variabel dependen (endogen) adalah signifikan, dengan kriteria, Jika nilai p-value < (0,05).